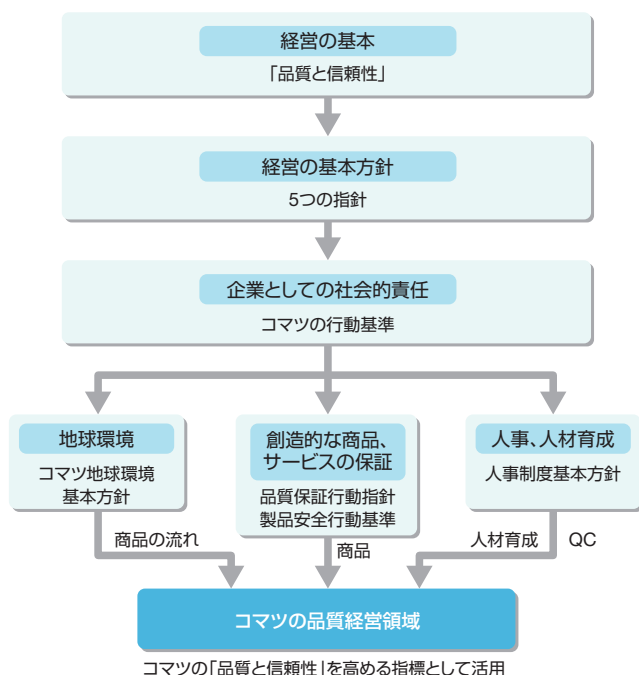
品質と信頼性

コマツは「品質と信頼性」を追求するため、お客さまの声を反映し、創造的で、安全で高品質な商品・サービスを提供する体制を構築しています。

品質経営推進の基本的考え方

コマツのモノ作りの基本は、品質と信頼性を追求し、お客さまに満足いただける商品（ハードとソフト）を提供することにあります（P.30 参照）。

この達成のため、コマツはお客さま第一主義を基本方針に、開発、生産、販売、サービス、管理のすべての部門を現場ととらえて継続的な改革・改善を行い、お客さまの満足度を最大限に追求していくことを基本としています。

コマツの品質経営の領域

実施にあたっては、コマツの品質経営の領域を左図のように考え、指標を用いて品質経営を推進しています。

コマツ品質保証の行動指針

コマツは、商品･サービスの品質に関して以下の指針を定め、すべての社員がその実現を図っています。

品質と信頼性を高める経営の指針

常にお客さまの立場を考え、環境に配慮した、安全で創造的な商品・サービスとシステムを提供する。

品質保証の定義

お客さまが安心し満足して買うことができ、その商品を使用して安心感を持ち、しかも末永く使用できる製品・サービスを提供できることを保証していく活動、責務。

品質保証行動指針

(1) 常に、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの立場で考え、お客さまに応え、満足していただくことが全社員の仕事の基本であり責任です。<お客さま第一主義>

(2) 常に、国際規格や各国の法規制を順守することはもとより、お客さまの立場に立って安全と安心に配慮した故障しにくい商品やサービスを提供することが仕事の基本であり責任です。

(3) 常に、地球環境保全に配慮した商品やサービスを提供することが仕事の基本であり責任です。

(4) 常に、お客さまのためになる創造的な商品やサービスを提供することが仕事の基本であり責任です。

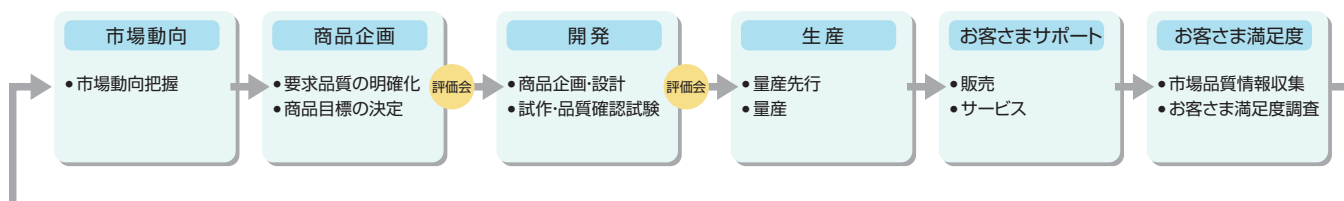
(5) 常に、お客さまに安全、安心感、満足感を持って末永く使用していただくことが全社員の喜びです。

品質保証のしくみ

コマツは、商品企画から開発、生産、販売、サービスにいたる各部門の全員が一体感を持って、安全で創造的な商品作り、高品質な商品作りを継続的に行っています。さらに、コマツ独自のモノ作り体制の強化により、競争力のあるダントツ商品の市場導入や、大きな特長を持ったサービスやシステムの提供を実現しています。

また、開発・生産体系の各ステップにおいては、さまざまな検討会・評価会を行い、適合性の評価と目標達成までの作り込み活動を推進し、「品質と信頼性」を確実なものとした品質保証活動を実施しています。

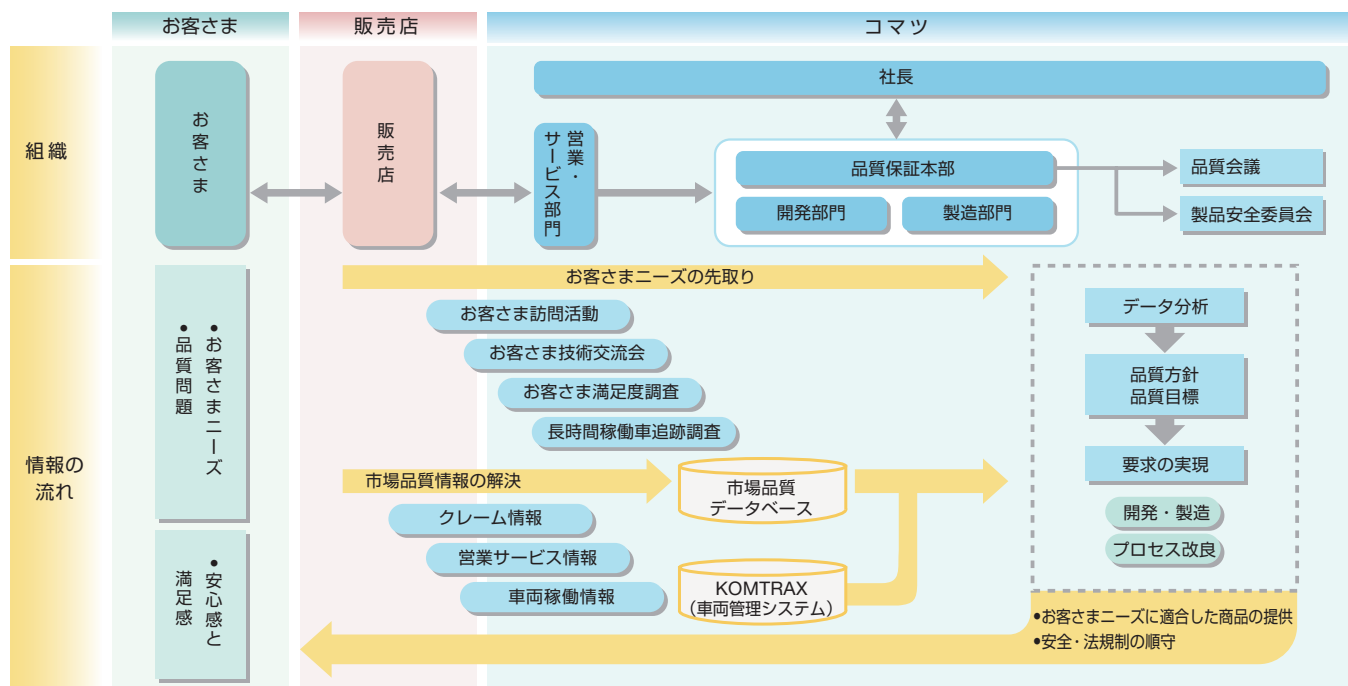
こうした活動を通じ、地球環境に配慮した商品・サービスの提供と国際規格や各国の法規制の順守を可能とし、お客さまの安全性の確保と満足度の向上に努めています。

コマツの品質保証のしくみ

品質保証の体制

建設・鉱山機械や、プレス、フォークリフトといった当社商品の大半は、お客さまの事業現場において生産設備として使われています。そして毎日、長時間にわたって高い稼働率と生産性でお客さまに貢献することが求められます。

このような商品特性を反映して、コマツでは販売・サービスのスタッフが直接お客さまを訪問し、商品・作業方法のきめ細かなリコメンドやメンテナンス活動を行うだけでなく、商品に対するお客さまのご意見・ご要望を関連部門にフィードバックし、その情報にいち早く応えてお客さまの満足度を高めていく体制（下図）を構築しています。

また市場で品質問題が発見された場合、迅速に問題に対処し、その対応策を営業・サービス部門全体で共有できるよう、市場品質データベースを設置しています。

コマツの品質保証の体制

お客さま満足度の向上

コマツは、「品質保証行動指針」に基づき、お客さま満足度向上をめざしたさまざまな取り組みを行っています。

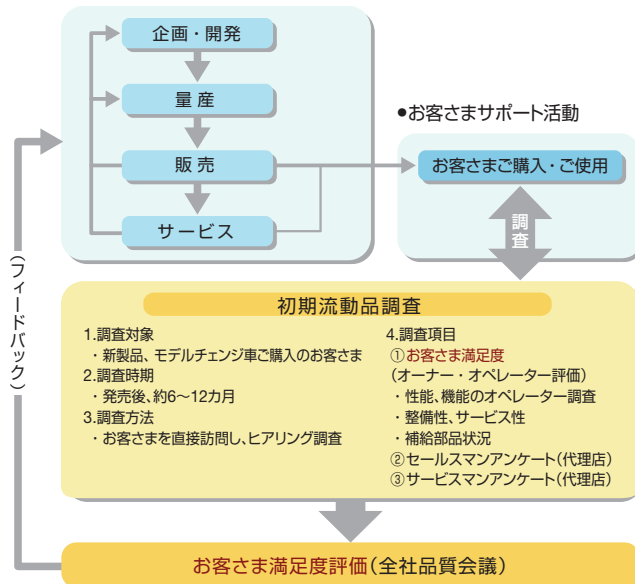
まず、お客さまの声を真摯に受け止め常に検証することが何よりも重要であり、その施策として、初期流動品調査をはじめとする「お客さま満足度調査」を定期的に実施しています。その結果を商品の改良や品質保証体制の改善に活かすとともに、ニーズを先取りしたダントツ商品の開発や特長あるサービスの創出により、お客さまへの新たな価値を提供しています。

この一連のサイクルを絶え間なく進めることにより、お客さま満足度の向上につなげています。

■ 初期流動品調査と結果のフィードバック

コマツは、新商品をご購入いただいたお客さまを直接訪問し、商品に対する評価をお聞きして、お客さま満足度を総合的に把握するシステムとして「初期流動品調査」を展開しています。

具体的には、お客さまが日ごろ感じられている商品の品質・信頼性に関する満足度、セールス・サービス活動、補給部品に

お客さま満足度把握システム

ついての評価や意見・要望をヒアリングし、得られた情報のデータ処理と分析を行って改善に向けた方針を決定します。
その結果は、経営トップも含め情報共有するとともに、開発·生産·販売·サービスにいたる各ステップにフィードバックし、問題点の改善や品質保証システムの見直しを行い、お客さまにご満足いただける商品とサービスの提供を実現しています。

長時間稼働車追跡調査*

コマツは、商品の耐久性・信頼性の向上を「長時間稼働車追跡調査」というシステムをベースに運営し、お客さまにご満足いただける商品の提供と省資源に向けた活動を推進しています。
この調査は、お客さまで長時間稼働している車両を実際に分解し、耐久性・信頼性・経済性・性能機能の劣化状況などを調査し解析を行います。その結果がお客さまの期待どおりになっているか、またお客さまの要求事項がコマツの品質目標に適合しているか評価を行い、不十分な項目については改善方針を立案し、商品の改良や新商品の開発に展開します。こうした活動を通じ商品の耐久性・信頼性を高めるとともにライフサイクルを延長することにより、お客さまの満足度向上と資源の節約、廃棄物削減を実現します。

＊：5,000 時間以上稼働している車両を対象。

IT を活用したライフサイクルサポート

コマツは、一般建設機械には KOMTRAX（コムトラックス）、鉱山向け大型機械には VHMS（Vehicle Health Monitoring System）という IT を活用した遠隔管理システムにより、車両の「健康状態」「稼働状態」などの車両情報を把握し、これらの情報を商品やサービスに活用することにより、お客様の保有車両の稼働率向上や維持費の低減など、ライフサイクルでのサポートに貢献しています。

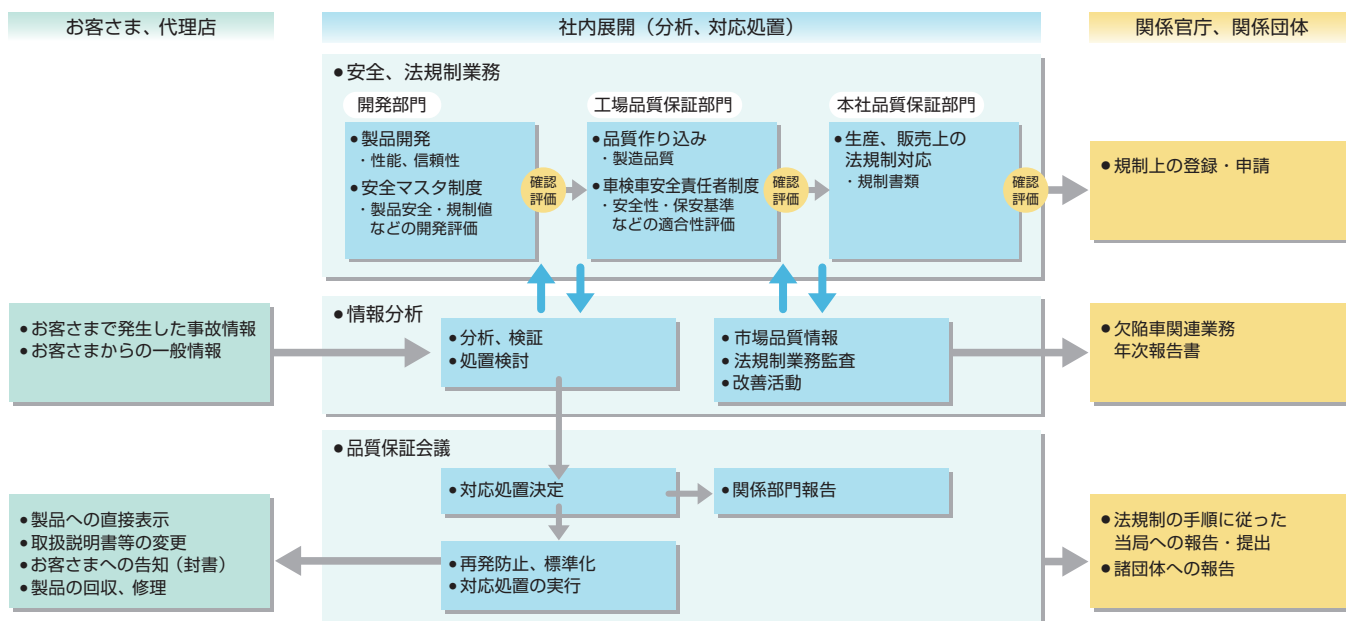
グローバルな品質保証活動

コマツのグローバルな品質保証活動は、全世界すべての拠点で統一な品質レベルを実現することです。そのため、全世界共通の統一図面・生産体制・検査方式・情報収集・品質マネジメントをめざした活動を行っています。
具体的な取り組みとして、全世界の生産拠点のうち、商品開発機能を持つ拠点を「マザー工場」と称し、グローバルな開発·生産活動の中核として位置づけ、そこで培った最高の技術・技能を全世界の生産拠点に移転することで、全世界共通の技術の向上と品質の向上を図っています。

お客さまの安全と安心に応える製品安全の推進

コマツは、お客さまに安全で安心してコマツ製品を使っていただけるよう、「安全」「安心」を品質保証活動の最優先課題として取り組んでいます。製品安全行動基準・指針を定め、これを全社員一丸となって順守することにより、安全で安心して末永く使用していただける製品の提供をめざします。

コマツにおける製品安全システム

マネジメント体制

製品安全、サービスに関する情報体制

コマツは、市場での製品安全上の問題をいち早く察知するため製品安全システムを設け、迅速な対応を行っています。また、①事故原因の解析と処置、②関係省庁への連絡、③市場にある製品回収等の改善対策決定などの一連の活動が経営トップを含めて迅速に行えるよう、常に改善を続けています。

品質保証行動指針（製品安全に関して）

常に、国際規格や各国の法規制を順守することはもとより、お客さまの立場に立って安心と安全に配慮した故障しにくい商品やサービスを提供することが全社員の仕事の基本であり責任です。

製品安全行動基準

（1）コンプライアンス
　常に、国際規格や各国の法規制を順守した製品やサービスを提供することが全社員の仕事の基本であり責任です。
（2）予防安全
　常に、お客さまへ危害を与えない安全で安心できる製品やサービスを提供することが、全社員の基本であり責任です。
（3）事故保全
　常に、お客さまが万一事故に遭遇した場合でも、最小限の被害となる製品を提供することが、全社員の基本であり責任です。
（4）透明性
　常に、お客さまの情報に耳を傾け、危険予知活動を続け、万一製品やサービスに欠陥が生じた場合は迅速な処置と情報公開に努めることが全社員の基本であり責任です。
（5）組織風土改善
　常に、製品安全性を重視する企業風土を醸成するために、安全マネジメントシステムや安全技術の標準化と継続的改善に努めることが全社員の基本であり責任です。

■ お客さまへの製品安全情報の提供

製品安全に関するお客さまへの情報提供は、以下の方法が主な手段ですが、必要に応じて技術者や経営トップがお客さま訪問をするなどし、状況に応じた最善の努力をしています。

製品安全情報の提供方法

（1）製品への直接指示・表示、あるいは取扱説明書
（2）当社販売・サービス員または販売代理店の販売・サービス員によるお客さまへの説明
（3）工場サービス部門、または品質保証部門を窓口とした電話受付

リコールの対応体制

近年リコールに関する市場の認識は、より厳しく推移してきています。コマツとしても組織強化、対応の総力化、迅速化に取り組み、市場における安全性の確保に努力しています。

リコール手順

（1）不具合情報に基づく改善案、市場への対策方法の決定
（2）法規制の手順に従った当局への届出、報告書提出
（3）ホームページ、ダイレクトメールなどでのお客さまへの告知
（4）代理店より直接お客さまへの説明、製品回収、無償修理

リコール防止への取り組み

（1）市場品質情報収集体制の強化
（2）リコール問題の技術的検証と早期解決推進
（3）車検車安全責任者設置によるチェック体制の強化
（4）リコール関連業務の定期的な監査実施

■ リコール届出件数

コマツは、法規制順守の監視を厳格に進めるとともに、万一製品やサービスに欠陥が生じた場合は迅速な是正処置と積極的な情報公開を実施しています。

リコール届出件数（下図）については、2005年度は、過去5年間の品質情報を精査し、道路運送車両の安全性を確保するため、自主的に届出・是正措置をとったことから、件数が増加しました。今後も、安全については総力をあげて取り組んでまいります。

リコール届出件数（日本販売の建設機械）